

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Sistem informasi merupakan sumber daya yang penting karena mempunyai nilai strategis dan mempunyai peranan yang sangat penting sebagai daya saing, kompetensi utama dan keberlangsungan hidup dari suatu organisasi atau perusahaan. Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi (Jogiyanto H. , 2005). Pada dasarnya sistem informasi mempunyai lima peran utama dalam organisasi yaitu untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, komunikasi, kolaborasi, dan kompetitif.

Sebuah sistem informasi dapat mencerminkan kualitas dari pengelolaan sebuah perguruan tinggi dan merupakan salah satu usaha perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pelayanan serta ketepatan informasi kepada mahasiswa. Sebuah pelayanan dapat dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Politeknik Negeri Balikpapan atau yang dikenal dengan nama POLTEKBA adalah institusi pendidikan tinggi negeri pertama di Kota Balikpapan. Sejak tahun 2002, POLTEKBA secara konsisten terus melakukan peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa. Sampai saat ini POLTEKBA memiliki lima program studi utama yaitu (i) Teknik Elektronika, (ii) Teknik Mesin dan Alat Berat, (iii) Teknik Sipil (iv) Tata Boga dan (v) Keuangan Perbankan. POLTEKBA berencana akan membuka program studi baru

lainnya untuk memenuhi kebutuhan pangsa pasar industri dalam menyediakan sumber daya manusia yang berkompetensi.

Usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan terus dilakukan oleh POLTEKBA. Hal ini dapat dilihat dari komitmen manajemen dengan membentuk sebuah unit kerja khusus yang menangani penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dibawah Unit Pelaksana Teknik Sistem Informasi atau disebut dengan nama UPTSI. Dalam menjalankan tugasnya UPTSI mempunyai kewajiban untuk memanfaatkan keunggulan TI secara tepat sehingga dapat mewujudkan visi serta meningkatkan mutu pelayanan organisasi. UPTSI bertanggung jawab untuk mengelola sistem informasi yang digunakan saat ini dengan tepat dan sebaik mungkin, sehingga dapat memenuhi kebutuhan setiap penggunaannya dan memberikan kemudahan mahasiswa mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

POLTEKBA mempunyai visi yaitu menjadi institusi unggul di bidang teknologi terapan dengan menerapkan standar internasional dalam melayani kebutuhan industri. Salah satu langkah strategis yang dilakukan oleh manajemen POLTEKBA untuk mencapai visi tersebut adalah menerapkan sistem informasi Blended Learning Poltekba yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas mutu pembelajaran di organisasi pendidikan sistem informasi Blended Learning Poltekba mulai diterapkan tahun 2012. Sistem Informasi ini dapat diakses secara intranet dan memiliki fitur untuk menunjang proses akademik, yaitu untuk memberikan informasi materi kuliah dan pengumpulan

tugas mahasiswa secara *online*. Dalam penerapan sistem informasi BLP sampai saat ini belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi BLP. Apabila pengguna merasa tidak puas dengan sistem informasi yang digunakan, maka pengguna tidak mau menggunakan sistem tersebut dan mereka akan mencari cara agar sistem tersebut tidak digunakan lagi (Istianingsih & Wijanto, 2008). Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi BLP.

Terdapat berbagai alternatif model pengukuran kepuasan pengguna yang telah dikembangkan oleh banyak peneliti. Pengukuran tersebut menjelaskan kesuksesan sistem informasi dalam berbagai istilah seperti kinerja sistem, kualitas, kepuasan pengguna, dan lain-lain. Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi. Kesuksesan implementasi layanan suatu sistem informasi dapat diketahui dengan melakukan evaluasi. Penelitian kesuksesan sistem informasi sering dilakukan sehingga menghasilkan sebuah model baru yang dapat digunakan sebagai alat ukur keberhasilan sebuah sistem informasi. Sejak tahun 1980-an *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah salah satu model yang telah diuji secara luas dan divalidasi di berbagai penelitian. Kesuksesan sistem informasi tersebut diukur melalui tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan layanan. Doll dan Torkzadeh, (1988) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijadikan salah

satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Selain itu DeLone dan McLean, (1992) menyatakan bahwa salah satu variabel yang berpengaruh kepada kesuksesan implementasi sistem informasi adalah kepuasan pengguna akhir.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi BLP di Politeknik Negeri Balikpapan?

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi BLP di Politeknik Negeri Balikpapan dengan cara mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
2. Penelitian ini menggunakan model EUCS.
3. Responden adalah mahasiswa yang sudah menggunakan sistem informasi BLP.
4. Data kuesioner diolah menggunakan program *SmartPLS* 3.0 dengan metode analisis PLS.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi BLP di Politeknik Negeri Balikpapan. Memberikan masukan bagi Politeknik Negeri Balikpapan dalam mengembangkan Sistem Informasi yang akan datang berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

### **1.5. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Studi Literatur**

Metode ini digunakan untuk mencari referensi, jurnal, atau buku yang berkaitan dengan topik sebagai bahan penelitian. Metode ini diharapkan mendapatkan teori yang dapat digunakan sebagai landasan untuk penelitian dan analisa yang pasti dan data-data yang diperlukan.

#### **2. Pengumpulan data dengan kuisisioner**

Mengumpulkan data-data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada pihak yang bersangkutan. Kuisisioner dilakukan untuk memperoleh jawaban yang lebih terarah.

#### **3. Analisis menggunakan model EUCS**

Model analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah model EUCS. Model EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi BLP.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan dilakukan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metodologi penelitian

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang beberapa penelitian yang sudah dilakukan terlebih dahulu

## **BAB 3 LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas tentang teori sistem informasi, kepuasan pengguna, EUCS, dan PLS

## **BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang tahapan-tahapan penelitian alat dan bahan, populasi dan sample, variabel penelitian, perumusan hipotesis alur penelitian, uji model dan pengolahan hasil, tahap analisis, model analisis, *outer model* dan *inner model*

## **BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian sistem informasi BLP.

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang telah dilakukan, disertai beberapa saran yang dipandang bermanfaat.